

КУЛЬТУРА УСНОГО ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

«Хочеш бути розумним, навчися розумно ставити запитання, уважно слухати, спокійно відповідати і припиняти говорити, коли більше сказати нічого» (І. Лафатер, 1775 р.).

План лекції

1. Особливості усного фахового спілкування, його форми.
2. Функції та види бесід. Стратегії поведінки під час ділової бесіди.
3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.
4. Технологія проведення «мозкового штурму».
5. Етикет телефонної розмови.

1. Особливості усного фахового спілкування, його форми.

Спілкування за формою знакового представлення поділяється на **усне, письмове та друковане.**

Усне мовлення – це така форма реалізації мови, яка виражається за допомогою звуків, являє собою процес говоріння і є первинною формою існування мови.

1. Особливості усного фахового спілкування, його форми.

Важко згадати сферу діяльності, яка б не передбачала взаємодію з громадянами, стосунків з колегами тощо. Тому **усне ділове спілкування** – це взаємні стосунки людей у процесі виконання ними службових обов'язків, а також один із видів засобів зв'язку працівників установи чи підприємства з відвідувачами під час прийому, бесіди, з представниками інших установ.

1. Особливості усного фахового спілкування, його форми.

У межах усного мовлення розрізняють два типи:

розмовно-літературне мовлення, тобто усне літературне мовлення;

розмовно-побутове мовлення — мовлення, яке містить позанормативні елементи (жаргонізми, діалектизми тощо).

Усне професійне мовлення належить до першого типу. Це розмовно-літературне мовлення людей у процесі виконання ними службових обов'язків.

1. Особливості усного фахового спілкування, його форми.

Усне фахове спілкування відбувається у межах конкретних форм, яким властива особлива організація мовних засобів.

1. За способом взаємодії між комунікантами виділяють :

- **Монологічне** (говорить один учасник спілкування);
- **Діалогічне** (зазвичай розмовляють двоє осіб);
- **Полілогічне** спілкування (розмовляють троє і більше учасників).

1. Особливості усного фахового спілкування.

2. За кількістю учасників виокремлюють:

- **Індивідуальне** (спілкуються двоє);
- **Колективне**

3. З урахуванням каналів комунікації виділяють:

- **Безпосереднє** спілкування («обличчя до обличчя»);
- **Опосередковане** (телефон, радіо, комп'ютер, телебачення).

1. Особливості усного фахового спілкування.

4. Залежно від змісту повідомлення розрізняють:

- **Побутове** (обговорення щоденних проблем);
- **Наукове** (обговорення наукових проблем);
- **Фахово-ділове** (спілкування між людьми як представниками фахових установ);
- **Естетичне** (передавання естетичної інформації).

1. Особливості усного фахового спілкування, його форми.

5. Залежно від форми і ситуації спілкування:

- 1) міжперсональне (нарада, ділова бесіда тощо);
- 2) публічне (виступ на зборах, конференції тощо).

1. Особливості усного фахового спілкування, його форми.

Міжперсональне професійне мовлення — це засіб повсякденного спілкування двох або кількох людей під час виконання ними службових обов'язків.

Міжперсональне професійне спілкування найчастіше відбувається в таких ситуаціях:

- ділова нарада;
- ділова телефонна розмова;

1. Особливості усного фахового спілкування, його форми.

- спілкування між співробітниками в колективі;
- спілкування керівника з підлеглим;
- приймання відвідувачів;
- ділова бесіда,
 - переговори;
- анонімне спілкування (водій — пасажир, продавець — покупець, лікар — хворий тощо);

1. Особливості усного фахового спілкування, його форми.

- прес-конференція;
- іспит.

*«Ніяке інше вміння, яким може володіти людина, не дасть їй можливості з такою швидкістю зробити кар'єру і добитися визнання, як вміння добре говорити»
(Чонсі М. Деп'ю).*

1. Особливості усного фахового спілкування, його форми.

Усне професійне мовлення — і міжперсональне, і публічне — має відповідати певним вимогам, найголовнішими серед яких є такі:

- чіткість, недвозначність формулювання думки;
- небагатослівність мовлення;
- логічність, смислова точність;

1. Особливості усного фахового спілкування, його форми.

- відповідність між змістом мовлення, ситуацією мовлення і використаними мовними засобами (*Могутнім засобом поліпшення повітряного середовища в приміщеннях є їх аерація шляхом відкривання фрамуг за допомогою спеціального пристрою — і це про звичайне провітрювання!*);
- правильна побудова словосполучень; прямий порядок слів у реченнях;

1. Особливості усного фахового спілкування, його форми.

- різноманітність мовних засобів, багатство лексики в активному словнику людини (за підрахунками науковців, у повсякденному спілкуванні люди послуговуються 2-3-ма тисячами найуживаніших слів; активний словник освіченої людини (слова, які людина використовує, а не просто знає) — це 10-12 тисяч слів; для порівняння: найбільший “Словник української мови” в 11-ти томах містить понад 136 тисяч слів);

1. Особливості усного фахового спілкування, його форми.

- самобутність, нешаблонність в оцінках, порівняннях, у побудові висловлювань;
- переконливість мовлення;
- милозвучність мовлення;
- виразність дикції;
- відповідність між темпом мовлення, силою голосу і ситуацією мовлення.

2. Функції та види бесід. Стратегії поведінки під час ділової бесіди.

Серед індивідуальних форм усного професійного спілкування найбільш поширеною є ділова бесіда.

Ділова бесіда – це спілкування між особами з метою встановлення ділових стосунків, вирішення ділових проблем або вироблення правильного підходу до них. Зазвичай предметом обговорення під час ділових бесід є конкретна справа.

2. Функції та види бесід. Стратегії поведінки під час ділової бесіди.

Прикладами таких бесід є: обговорення нових проектів, бесіда з партнером по бізнесу, співбесіда з роботодавцем, спілкування керівника з підлеглим, прийом відвідувачів.

У діловій бесіді є конкретні правила дотримання комунікативної етики. Треба бути уважним і тактовним до співрозмовника, вміти слухати його думку, враховувати його погляди і докази, висловлювати свої думки точно, логічно, переконливо, стежити за реакцією партнера й відповідно коригувати свої дії, стимулювати зацікавленість розмовою. Успіх ділової бесіди залежить від ступеня готовності до теми розмови, психологічно сприятливої атмосфери, коректної мовної поведінки співрозмовників.

Етапи ділової бесіди:

1. Визначення місця й часу зустрічі (на нейтральній, своїй, чужій території).
2. Початок бесіди. Він відіграє особливу роль у створенні сприятливої атмосфери спілкування. Отже, на початку бесіди передусім слід заручитися прихильністю свого співрозмовника, тобто справити приємне враження про себе. Час, відведений на це, досить обмежений, а тому слід продумати форму вітання, початкову фразу. На цьому етапі важливе значення мають невербальні форми взаємодії – вираз обличчя, поза, вітальний жест.

2. Функції та види бесід. Стратегії поведінки під час ділової бесіди.

3. Формування мети зустрічі.
4. Обмін думками та пропозиціями.
5. Закінчення бесіди.

Спілкування керівника з підлеглим може відбуватися з різних причин та в різних ситуаціях:

- керівник віддає розпорядження, вказівки, рекомендує, радить;
- керівник отримує зворотну інформацію про виконання завдання;
- керівник дає оцінку завданню, яке виконав підлеглий.

2. Функції та види бесід. Стратегії поведінки під час ділової бесіди.

Прийом відвідувачів — це ділове мовлення, що є засобом повсякденного спілкування людей у процесі виконання службових обов'язків. Мовлення керівника, який приймає відвідувачів, перестає бути його приватною справою — це мовлення офіційне, від імені установи, яку він представляє.

3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

Нарада – форма організації колективної діяльності працівників (фахівців), яких збирають посадові особи керівного складу для обговорення певного питання, вироблення та прийняття рішення.

Оптимальна кількість учасників наради – 10-12 осіб.

В організації наради можна виділити три етапи: підготовка наради; перебіг наради; підведення підсумків наради.

Класифікація ділових нарад

За метою й завданням:

- *навчальна* (передати учасникам певні знання й у такий спосіб підвищувати їх фаховий рівень);
- *роз'яснювальна* (керівник намагається переконати учасників наради у доцільності, правильності та своєчасності його стратегії та дій);
- *проблемна* (розроблення шляхів і методів розв'язання проблем, проводять у невеликому колі компетентних і висококваліфікованих фахівців);
- *координаційна* (координація роботи підрозділів);

3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

- *диспетчерська (оперативна) нарада* (отримання інформації про поточний стан справ, її аналіз і прийняття рішення, проводять у точно визначений час і день, що дає змогу учасникам підготуватися, відносно нетривала – 20-30 хв; її доцільно розпочинати коротким звітом (інформацією) про стан справ, виконання рішень попередньої наради, вказати на труднощі, що виникли, підсумком за минулий період);

3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

- *інструктивна (інформаційна) нарада* (передавання учасникам вказівок і розпоряджень, роз'яснення їх і деталізація відносно конкретних умов роботи, встановлення методів і строків виконання вказівок, визначення завдань) доцільна, якщо запропонована увазі присутніх інформація багатоаспектна, передбачає неоднозначні способи дій, вирізняється неординарністю.

За ступенем підготовленості:

- *запланована* (щотижневі наради проводять за встановленою періодичністю, у точно визначений час, зі сталим складом учасників, з постійним порядком денним);
- *позапланова* проводиться у разі виникнення непередбачуваних, надзвичайних ситуацій (наприклад, за умови надходження нормативного документа, що змінює порядок роботи).

За технікою проведення:

- *нарада, проведена методом «мозкового штурму»*
- *«нарада без наради»* проводиться у три етапи:
- Керівник формулює у письмовому вигляді проблему, яка вимагає прийняття колективного рішення.
- Добираються необхідна інформація і вихідні матеріали для розв'язання проблеми, а також складається список осіб, які можуть взяти участь у пошуку оптимальних рішень; їм надсилають бланки з письмовим формулюванням проблеми.

3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

- Кожен з учасників повинен виробити свою точку зору і письмово викласти її на тому ж бланку. Один з учасників обговорення, призначений керівником, збирає заповнені бланки, знайомиться з їх змістом, спілкується з кожним учасником, уточнюючи пропозиції та приймає остаточне рішення щодо вирішення проблеми. У розв'язанні складних питань бере участь керівник.

3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

Збори – зустріч, зібрання членів якої-небудь організації, що проводяться з метою обміну думками з певного питання, яке хвилює громадськість. На обговорення збираються члени будь-якого колективу, яких єднає якийсь інтерес (збори акціонерів, партійні збори, збори громадян для висунення кандидата в депутати та ін.).

3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

За складом учасників збори поділяються на:
відкриті – зібрання членів якої-небудь організації із запрошенням сторонніх осіб;
закриті – зібрання членів якого-небудь колективу чи організації без сторонніх осіб.
Виділяють окремо ще *урочисті* збори – зібрання з нагоди відзначення певних урочистостей чи історичних дат.

Збори складаються з таких етапів:

- **Підготовка зборів:** зазвичай займається робоча група, члени якої зацікавлені в результаті.
- **Висвітлення проблеми та її обґрунтування.** Керує зборами голова або президія, яку обирають учасники. Доповідає авторитетна особа, яка добре володіє предметом обговорення і вміє кваліфіковано його викласти.

3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

- **Обговорення проблеми.** Після основного виступу з доповіддю за темою, винесеною на розгляд, починається її обговорення. Ефективнішими будуть ті виступи, до яких учасники зборів готувалися заздалегідь. Виступ краще присвятити одній темі і дібрати вагомі аргументи на захист своєї позиції та підготувати відповідні пропозиції. Обговорення припиняється тоді, коли на запитання: *Чи є ще пропозиції з обговорюваної проблеми?* - відповіді немає.

3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

Тоді внесені пропозиції систематизують, готують проект рішення, який пропонують на розгляд учасниками зборів, доповнюють іншими пропозиціями.

- **Ухвалення рішення.** Рішення складається з двох частин: констатування (виклад ситуації) та ухвалення (оцінка проблеми, завдання, що треба зробити, кому і коли, а також визначення особи, на яку покладається контроль за виконанням рішення).

3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

Дискусія (від лат. discussio – дослідження, розгляд) – діалогічний метод творчої діяльності групи осіб, побудований на публічному, відкритому, доброзичливому обговоренні актуального, але спірного питання і спрямований на певний позитивний результат.

3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

Вимоги до поведінки учасників дискусії:

- вони мають підготуватися до обговорення обраної теми й виявити готовність викласти свою позицію;
- кожен повинен уважно слухати інших і чути, про що саме вони говорять;

3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

- усім бажано поводитися відповідно до загальноприйнятих етичних норм поведінки, не слід перетворювати дискусію на суперечку, не можна перебивати того, хто виступає, робити зауваження щодо особистісних якостей учасників.
- під час дискусії народжується багато різних думок, здебільшого полярних (від крайніх лівих до крайніх правих), і тоді учасники починають тяжіти до тих людей, думки яких для них є близькими.

3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

Суперечка — це зіткнення різних думок, під час якого кожна із сторін відстоює тільки свою позицію. Учасники вступають у суперечку для досягнення трьох цілей: виправдання своїх думок, спростування думок опонента та одержання додаткової інформації.

3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

Перемовини – обговорення певного питання з метою з'ясування позицій сторін або підписання угоди. Вони проводяться на різних рівнях, з різною кількістю учасників, можуть мати як неофіційний, так і протокольний характер.

Класифікація перемовин:

- *за кількістю учасників:* двосторонні, багатосторонні;
- *за повторюваністю:* разові, постійні;
- *залежно від цілей:* перемовини, що спрямовані на встановлення взаємин; нормалізацію несприятливих стосунків; на зміну характеру контактів і надання їм нового, більш високого рівня; на одержання додаткових результатів;

Класифікація перемовин:

- *за змістом*: політичні, економічні, особисті;
- *за характером*: офіційні (їх завдання — підписання відповідних документів, що мають юридичну силу), неофіційні (без підписання відповідних юридичних документів).

3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

Перемовини мають три стадії:

1. Підготовка до перемовин (аналіз ситуації) передбачає з'ясування мети, проблеми, оцінювання ситуації, формування загального підходу, визначення позицій під час перемовин та можливих варіантів розв'язання проблеми, їх аргументація, вироблення правильного й коректного ставлення до співрозмовника: установалення контакту з партнером; створення приємної атмосфери спілкування; пробудження інтересу до ваших пропозицій; з'ясування побажань іншої сторони; забезпечення переходу до діалогу.

3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

2. Проведення перемовин. Фахівці з проблем усного ділового спілкування рекомендують дотримуватися таких принципів щодо ведення перемовин (Шевчук С.В. Ділове мовлення для державних службовців: Навч. посібн. – К.: Арій, 2008. – С. 89-90):

1) Розмежування суті проблеми і стосунків учасників перемовин.

3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

Якщо виникають непорозуміння, треба уважно, спокійно вислухати партнера, а потім можна уточнити чи спростувати його аргументи, при цьому варто пожартувати, змінити інтонацію, використати певні жести і навіть вибачитися.

2) Визначення інтересів сторін. Надзвичайно важливо чітко визначити свої інтереси, переконливо аргументувати та відстоювати їх. Водночас треба враховувати й поважати інтереси іншої сторони, з розумінням ставитися до пропозицій опонентів.



3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

3) Розгляд взаємовигідних варіантів. Під час обговорення проблем доцільно розглядати кілька варіантів вирішення її. Для їх пошуку можна використати метод «розумової атаки», щоб виокремити більше ідей для розв'язання проблеми. Можна також проблему поділити на частини і приймати рішення поетапно. Якщо обом сторонам важко дійти згоди, можна звернутися за порадою до третьої особи, тобто до посередника. Посереднику не обов'язково заглиблюватися в позицію кожної сторони, його завдання – знайти найкращий варіант можливого вирішення проблеми і допомогти сторонам дійти згоди.

3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

Посередник готує текст угоди, пропонує його сторонам і з урахуванням їхніх зауважень доводить роботу до логічного завершення.

4) Застосування об'єктивних критеріїв. Перш ніж дійти згоди, опоненти мають обговорити умови справедливої домовленості. Щоб досягти успіху, треба ретельно готувати кожне рішення, бути відкритим для доказів, не піддаватися тискові.

3. Наради, збори, перемовини, дискусії як форми колективного обговорення професійних проблем.

3. Завершення перемовин.

Якщо хід перемовин був позитивним, то на завершальній стадії резюмують, стисло повторюють основні положення, які розглядалися під час обговорення, характеризують ті позитивні моменти, з яких досягнута згода сторін. Це дозволить упевнитися в тому, що всі учасники перемовин чітко розуміють суть основних домовленостей майбутньої угоди. Ґрунтуючись на позитивних результатах перемовин, доцільно обговорити перспективу нових зустрічей.

4. Технологія проведення мозкового штурму.

«Мозковий штурм» — метод колективного продукування великої кількості нових ідей і варіантів рішення складних, творчих завдань, які недоступні розуму та зусиллям однієї людини, за короткий проміжок часу. Метод було запропоновано ще у 40-х роках минулого століття американським психологом А. Осборном.

4. Технологія проведення мозкового штурму.

Основні правила застосування методу «мозкового штурму» такі:

- Серед присутніх виділяються підгрупи генераторів, критиків і захисників ідей та підгрупа остаточного оцінювання запропонованих ідей.
- Під час «мозкової атаки» усі рівні, немає ні керівника, ні підлеглих – є ведучий і учасники.
- На етапі генерації ідей заборонені будь-які критичні зауваження і оцінки. Кожна пропозиція фіксується (на дошці в зошитах, за допомогою диктофона тощо).

4. Технологія проведення мозкового штурму.

- Дозволяється ставити запитання з метою уточнення і розвитку ідеї.
- Неодмінною умовою «штурму» є оптимізм, впевненість у позитивному результаті. Утверджується особистісно-діалогічний стиль спілкування, доброзичливість.
- Етап – висування ідей – може бути проведений у два-три періоди по 7-10 хвилин. Групи критики, захисту й оцінювання після кожного періоду приймають рішення і занотовують їх до протоколу «штурму». Під час критики ідей будь-яка форма їх захисту заборонена. Автор ідеї теж висловлює свою думку про її недоліки.

4. Технологія проведення мозкового штурму.

- На прикінцевому етапі критика знову заборонена, висловлюються лише пропозиції щодо розвитку найбільш оригінальних ідей і їх практичної реалізації. Ведучий узагальнює результати творчої роботи, називаючи ідеї і способи розв'язання поставлених завдань.

5. Етикет телефонної розмови.

Телефонна розмова – один із різновидів усного мовлення, що характеризується специфічними ознаками, зумовленими екстрамовними причинами:

- співрозмовники не бачать одне одного й не можуть скористатися невербальними засобами спілкування, тобто передати інформацію за допомоги міміки, жестів, відповідного виразу обличчя, сигналів очима тощо (відсутність візуального контакту між співрозмовниками);

5. Етикет телефонної розмови.

- обмеженість у часі (телефонна бесіда не може бути надто тривалою);
- наявність технічних перешкод (втручання сторонніх абонентів, погана чутність).

5. Етикет телефонної розмови.

Службова розмова складається з таких етапів:

- 1) момент налагодження контакту;
- 2) викладення сутності справи (повідомлення мети дзвінка, підхід до питання, обговорення повідомленої інформації);
- 3) закінчення розмови.

Як критикувати, не ображаючи

Якщо Ви бажаєте навчитися критикувати так, щоб не образити людину, то:

- указуйте на помилки лише віч-на-віч;
- уникайте прямої критики;
- робіть це по-дружньому;
- похваліть те, що Ваш співрозмовник виконує, як слід;

Як критикувати, не ображаючи

- покажіть чи розкажіть, як правильно було б виконати те чи інше завдання;
- переконайте співрозмовника в тому, що він зможе поводитися, як слід, за певних обставин, зуміє впоратися з дорученою справою;
- попросіть вибачення за зроблене зауваження, особливо тоді, коли людина старша від Вас за віком або незнайома.